

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* PT BPJS Terhadap Pelayanan Peserta Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (studi pada rumah sakit abdul moeloek Bandar lampung) sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis yang telah diuraikan diatas, diketahui bahwa variabel-variabel independen, yakni *reward* (X_1), dan *punishment* (X_2), tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependent, yakni pelayanan (Y). Hal ini didapatkan berdasarkan perbandingan nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ sebesar $0,384 < 3.10$ artinya kedua variable tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS di Rumah Sakit Abdul Moeloek.

Hasil penelitian ini juga didapatkan berdasarkan pengujian perbandingan $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $(-0,384) < (1,717)$ sehingga variabel *reward* (X_1) memiliki pengaruh terhadap pelayanan dengan nilai $sig\ 0,705 > 0.05$ yang berarti variable tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan.

Variabel *punishment* (X_2) memiliki nilai bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $(0,494) < (1,717)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga

variable punishment (X_2) tidak berpengaruh terhadap pelayanan dengan nilai sig $0,627 > 0,05$.

2. Dari pemaparan pengaruh reward dan punishment pada bab 4 bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT BPJS di RumahSakit Abdul Moeloek terhadap pengguna kartu BPJS Kesehatan sudah baik dan sesuai dengan pandangan ekonomi islam karena islam mengajarkan untuk bertanggung jawab, berinteraksi dan member pelayanan yang baik, hal ini sesuai dengan sikap ekonomi islam yaitu, bersikap professional, bersikap amanah, dan memelihara etos kerja atau bersungguh-sungguh.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. Bagi PT BPJS, Untuk meningkatkan pelayanan maka harus memperhatikan variabel-variabel yang mempengaruhinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reward* dan *Punishment* berpengaruh terhadap Pelayanan yang diberikan kepada konsumen, sebaiknya perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pada konsumen.
2. Bagi Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung, Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih dalam dan luas mengenai permasalahan *Reward* dan *Punishment* terhadap Pelayanan dengan sampel yang lebih besar dan menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi pelayanan peserta kartu BPJS kesehatan.